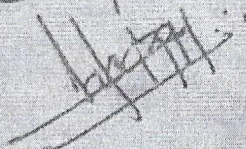


Julio 09, 2020

CHOFERES

Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor a 60 días contados a partir de la firma del Convenio de Revisión Contractual 2020-2022, a efecto de atender los planteamientos de Materia de Trabajo presentados dentro de los trabajos de la presente Revisión, para lo cual se comprometen a establecer una agenda para su atención y seguimiento; lo anterior de conformidad con lo pactado por las partes en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás Convenios acordados por Empresa y Sindicato.

Acuerdo
Empresa

09-Jul-2020



MANIFESTACIONES

Sindicato

Que en lo relacionado a la materia de trabajo y de acuerdo al perfil de puesto corresponderá a la especialidad de almacenes, la entrega de todos los materiales para la operación de la red, se realizara en almacenes auxiliares.

Empresa

La Empresa reitera el respeto de las funciones y actividades establecidas en los Perfiles de Puesto de la especialidad de almacenes. Así mismo, está de acuerdo en priorizar la entrega de materiales y herramientas al personal sindicalizado para la ejecución de sus actividades. Con respecto a lo señalado por el Sindicato de entregar todos los materiales a través de los almacenes auxiliares, la empresa manifiesta que no es operativamente viable ni adecuada ya que incrementa costos, disminuye eficiencia y complica la logística, afectando los tiempos de la cadena de suministro y la atención de los clientes.

MINUTA

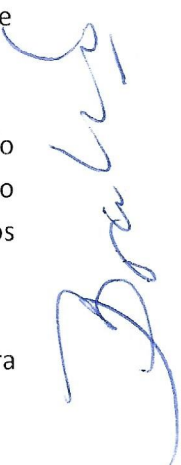
Fecha:	11 de agosto de 2020
Horario:	14:00
Lugar:	Río de La Plata #48, Col. Cuauhtémoc
Asunto:	Materiales y Herramientas
Participantes	
Red Nacional	STRM
Oscar L. Aguilar Ramírez, Nicolas Bernadac Lozano, Oscar Gonzalez Núñez, Marco A. Rivera Jasso, Bruno Muñiz Gracia, Luis Alberto Rodriguez Peña, Enrique Monroy Osornio, Carlos A. Ramírez Soberanes	Martha Heredia Figueroa, Rafael Marino Roche, Manuel Magallanes Madrigal, Rafael Morfin Aguilar, Pedro Elguera Rodríguez, José Antonio Gómez Duran, Carlos A. Daniel Guerrero, Braulio Nava Roldán, Raúl Hernández Crisóstomo, Héctor Ramírez Lizardi

ACUERDOS

Con la finalidad de contar con los materiales y herramientas para el desempeño de sus labores en la operación, las partes coinciden en la necesidad de la entrega de materiales de manera oportuna, por lo que acuerdan lo siguiente:

1. Se ratifica la minuta plan de contingencia firmada en Telmex por las partes el 9 de julio de 2018.
2. La Empresa garantizará el cubrimiento de materiales y herramientas, manteniendo un stock permanente de un mínimo de 3 meses inventario acorde al consumo real entre los almacenes distribuidores y auxiliares, para aplicar los procesos establecidos.
3. Debe existir concordancia entre compras, contraloría, almacenes y la operación para una correcta logística.
4. Realizar una reunión de balance semanal de manera conjunta para identificar las áreas de oportunidad y en su caso corregir desviaciones, asegurando el correcto aprovechamiento de los recursos que la Empresa proporcione.
5. Asignar el presupuesto necesario para asegurar el proceso diario de registro y descarga de los materiales, que se entregan a los técnicos para mantener al día en los sistemas los inventarios reales de materiales que existan en los almacenes auxiliares y distribuidores.

Estas acciones son encaminadas a mejorar la calidad de servicio y la oportunidad de una correcta atención en beneficio de los clientes.



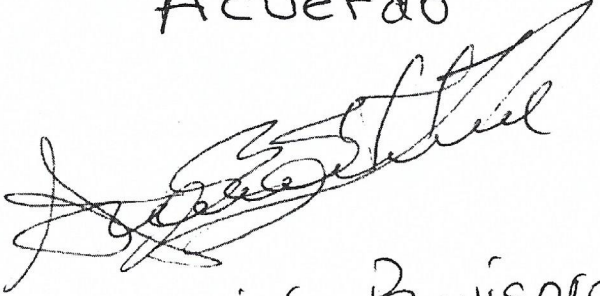
Especialistas Administrativos

Derivado de las pláticas sostenidas en la Revisión Contractual 2020-2022, Empresa y Sindicato acuerdan reunirse en un plazo no mayor a 30 días a partir de la firma del presente Convenio, para establecer una agenda y continuar con la revisión de los procesos de trabajo en donde participa el personal sindicalizado de la especialidad y según corresponda se homologuen los mismos, con el fin de optimizar la atención a los clientes internos y externos. Así mismo, se continuará dando seguimiento a los acuerdos de revisiones anteriores (vacacioneros, entre otros), así como los planteamientos de invasión de materia de trabajo presentados para que sean atendidos conforme a lo establecido en los Perfiles de Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y demás acuerdos signados.

La Empresa está de acuerdo en atender los planteamientos de materia de trabajo que se presenten en las diferentes localidades de acuerdo con lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo y demás convenios suscritos entre Empresa y Sindicato.

Asimismo, en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la firma del Convenio, Empresa y Sindicato se comprometen a retomar los procesos de trabajo de los proyectos de digitalización y automatización para su análisis e implementación, a fin de atender de manera más oportuna y eficiente a nuestros clientes internos, con la participación del personal sindicalizado en las nuevas tecnologías como empresa de vanguardia.

Acuerdo
~~Voluntario~~
Empresa
29-JUL-2020

Acuerdo

Comisión Revisora
2020-2022 STRM
29 / JUL - 2020

Julio 15, 2020

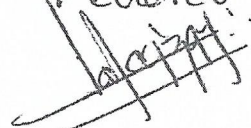
FINANZAS

Derivado de los planteamientos presentados en el Marco de la Revisión Contractual 2020-2022, Empresa y Sindicato están de acuerdo en continuar realizando el mapeo de los procesos y cargas de trabajo donde participa la Especialidad de Finanzas, para lo cual se reunirán en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, con la finalidad de establecer una agenda conjunta para dar atención y solución correspondiente, de conformidad con lo establecido en los Perfiles de Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y demás Convenios acordados por las partes.

Asimismo, la Empresa ratifica el compromiso de continuar atendiendo los planteamientos que sobre Materia de Trabajo presente la Representación Sindical.

Empresa

Acuerdo



15-JUL-2020

Sindicato

Acuerdo



15-JUL-2020

28 de julio 2020

SUCOPE

Procedimiento para la capacitación del TEPE a través del personal de SUCOPE.

- El Técnico de SUCOPE participará en la capacitación de las actividades de planeación, supervisión, verificación, recepción y liquidación de las obras de construcción en su localidad o área de asignación.
- La capacitación al TEPE se impartirá con el principio de "capacitación en el puesto de trabajo".
- El tiempo de capacitación será determinado de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

Premisas

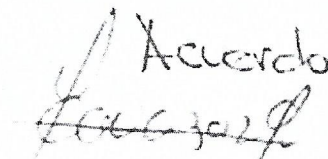
- El jefe de COPE en conjunto con el delegado de Planta Exterior identificará el requerimiento de capacitación para el TEPE de COPE que realice o realizará las actividades de SUCOPE.
- Los jefes de COPE, de SUCOPE y la Coordinación del CEN, acordarán la fecha de inicio y de término de capacitación, el plan de trabajo y el procedimiento para su realización, considerando las obras de construcción en el COPE, las cargas de trabajo y las necesidades del servicio.
- Los jefes de COPE, de SUCOPE y la coordinación del CEN serán los responsables de dar seguimiento a la capacitación.
- El jefe de SUCOPE realizará los reportes correspondientes para el pago que proceda de acuerdo con lo establecido.
- Las Gerencias de Recursos Humanos Divisionales y coordinación del CEN, realizarán el seguimiento al presente procedimiento.

Una vez firmado el presente procedimiento se realizará la difusión a las áreas de operación para su implementación.

Acuerdo



28 Julio 2020

Acuerdo


Comisión Revisora 2020 STPM

28 - Julio - 2020

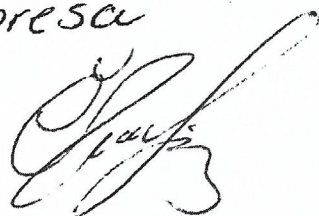
31 julio 2020

INGENIERÍA PROYECTOS REDES

Empresa y Sindicato ratifican el compromiso signado en la Revisión Contractual 2018-2020 y Revisión Salarial 2019, referente a dar a conocer de manera bimestral a nivel área, o cuando se requiera, los proyectos inherentes y derivados para la atención de los planes y programas de expansión, mantenimiento, adecuación, modificación, modernización, afectación en red de cobre y fibra óptica.

Así mismo, considerando los planteamientos presentados por la representación sindical, la Empresa presentará en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la firma del Convenio de la Revisión Contractual 2020-2022, el procedimiento y mecanismo para dar a conocer los proyectos bimestralmente y los cambios que se presenten, con la finalidad de que se realicen con la calidad y oportunidad requerida, considerando las cargas de trabajo y necesidades del servicio, de conformidad con lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, Cláusula Novena, Perfiles de Puesto y demás convenios relativos celebrados por las partes.

Acuerdo 31/07/20
Empresa




Acuerdo 31/07/20
STRM COMISION REVISORA



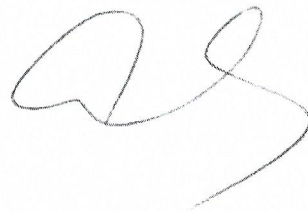
Sistematización y conectividad en el hogar.

Con la finalidad de mejorar la atención, experiencia de navegación y conectividad de los Clientes, Empresa y Sindicato ratifican el acuerdo de la Revisión Salarial 2019 referente a la participación del personal sindicalizado de la especialidad de Planta Exterior en la promoción, instalación y/o configuración de dispositivos que integren la solución del hogar inteligente y el internet de las cosas, así mismo cuando el cliente lo solicite a través de los diferentes canales de comercialización, considerando además los servicios que la empresa comercialice y/o implemente en el futuro derivado de los cambios y desarrollo tecnológico en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación, para tal fin la empresa impartirá la capacitación y proporcionará oportunamente las herramientas, materiales e insumos conforme a lo establecido en el Contrato Colectivo de trabajo, Perfiles de Puesto y demás convenios relativos, considerando las estrategias y políticas comerciales.

Acuerdo
23 Julio 2020


Acuerdo comisión CCT.

23 Julio 2020



13 de Agosto de 2020

Procesos de migración y cambio de tecnología.

La Empresa dará a conocer y entregará de manera oportuna, a la representación sindical en cada Centro de Trabajo los programas de banda ancha autorizados, para que el personal sindicalizado de la categoría de TEPE realice las actividades de planificación, supervisión, verificación, recepción y liquidación de las obras, así mismo aplicará de acuerdo al perfil de puesto el seguimiento al proceso administrativo de migraciones a Fibra Óptica y TBA, considerando los procesos de cambaceo y en la atención de una falla con o sin queja en distritos donde se pueda ofrecer cambio de tecnología con el fin de ocupar la infraestructura disponible, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo y demás convenios celebrados por las partes.

Masco A. Rivera I.

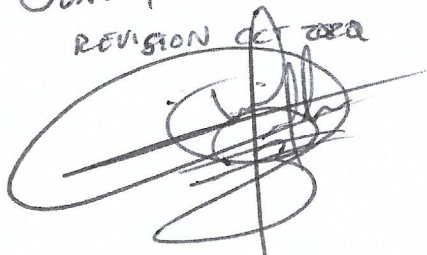
13/08/20.


11:28

Roberto Martínez Blanco.
COMISION REVISORA 2020.
Procesos Migración B. 13/08/2020

Compartición de infraestructura.

Empresa y Sindicato ratifican el acuerdo de compartición de infraestructura de la revisión salarial 2019. Para lo cual, acuerdan reunirse en un plazo no mayor de 30 días a partir de la firma del presente Convenio para determinar la participación del personal sindicalizado de las especialidades involucradas de planta externa, conforme al Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás convenios celebrados entre las partes, en apego a la normatividad vigente y a la regulación en materia de telecomunicaciones.

JUAN PABLO DIEZ CRUZ
REVISIÓN DE 2019

13. Ago. 2020

Marco A. Rivera Jasso
13/08/20
11:54.


PLANTEAMIENTOS OPERATIVOS

Con relación a los planteamientos operativos de la especialidad de Planta Exterior expuestos por el sindicato en el marco de la Revisión Contractual 2020-2022, Empresa y Sindicato están de acuerdo que, en un plazo no mayor de 15 días a partir de la firma del presente convenio, se reunirán para dar atención, seguimiento y solución a los mismos según corresponda, lo anterior de acuerdo al Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás convenios signados por las partes.

Marco A. Rivera Jasso



13/08/20

11:44.

Esti Isaac Izquierdo Torres



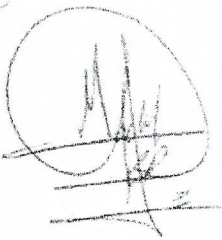
13/08/2020

JPC 1

Acuerdo 30 junio 2020

Normas y Protocolos TELMEX


Atendiendo la solicitud del Sindicato, en un periodo de 30 días hábiles a partir de la firma del Convenio de la Revisión Contractual 2020-2022, la Empresa presentará lo relativo a su participación en la elaboración de normas y protocolos Telmex en los términos establecidos en los Perfiles de Puesto y Contrato Colectivo de Trabajo.

Acuerdo
Empresa 

Acuerdo
Comisión revisora contractual 2020-2022
Rocío Herrera B.

UNINET

Dando cumplimiento con el Acuerdo establecido entre Empresa y Sindicato respecto de la participación del personal sindicalizado de la especialidad de Conmutación-Transmisión en el mantenimiento de 2o nivel en los equipos UniNet de los Nodos Sectoriales, conforme a los establecido en los Perfiles de Puesto y al alcance definido en el Contrato de Prestación de Servicios celebrado con UniNet, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la firma del Convenio de Revisión Contractual 2020-2022, para presentar el programa de capacitación de los nodos sectoriales conforme a los procedimientos establecidos por la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

Sindicato
Acuerdo 
16-Jul-2020

Acuerdo
Empresa 16/Jul/2020



PLANTEAMIENTOS OPERATIVOS

Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo de 15 días a partir de la firma del presente Convenio para establecer un calendario de trabajo, con el objetivo de revisar los procesos de trabajo respecto a los planteamientos presentados por la representación sindical en el marco de la Revisión Contractual 2020-2022 de la especialidad de Ingeniería y Proyectos de Equipo; Así mismo, cuando se presenten planteamientos, se atenderán de manera continua de primera instancia en las diferentes localidades, siguiendo los niveles de escalación establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás convenios signados por las partes.

Acuerdo Empresa

11/08/20



José Alfredo Cárdenas Rodríguez

Exp: 0917122

11082020

15 de agosto 2020

NUEVAS TECNOLOGÍAS IPE

La Empresa informará al Sindicato de manera amplia y oportuna los proyectos derivados de cambios tecnológicos y de las nuevas arquitecturas de red que la Empresa decida implementar, con el objetivo de dar cumplimiento a la participación del personal sindicalizado de la especialidad de Ingeniería y Proyectos de Equipo de conformidad a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás convenio signados por las partes.



Acuerdo Empresa



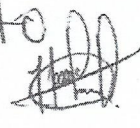
José Alfredo Córdova Rodríguez


15082020

1 Cruz

UNINET

Dando cumplimiento con el Acuerdo establecido entre Empresa y Sindicato respecto de la participación del personal sindicalizado de la especialidad de Conmutación-Transmisión en el mantenimiento de 2o nivel en los equipos UniNet de los Nodos Sectoriales, conforme a los establecido en los Perfiles de Puesto y al alcance definido en el Contrato de Prestación de Servicios celebrado con UniNet, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la firma del Convenio de Revisión Contractual 2020-2022, para presentar el programa de capacitación de los nodos sectoriales conforme a los procedimientos establecidos por la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

Sindicato 
Acuerdo ~~16/Jul/2020~~
16-Jul-2020

Acuerdo
Empresa 16/Jul/2020


4 de agosto 2020.

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE MATERIA DE TRABAJO CX-TX

Empresa y Sindicato coinciden en el avance que se ha tenido en la atención de los compromisos de Materia de Trabajo de la especialidad de Conmutación Transmisión signados en la pasada revisión contractual 2018-2020 y revisión salarial 2019 y están de acuerdo en continuar con la atención, seguimiento y solución de aquellos que no han sido concluidos, por lo que en un término de 30 días a partir de la firma del presente Convenio se reunirán para hacer un balance y establecer una agenda de trabajo.

Acuerdo Empresa



Acuerdo





Comisión Revisora 2020 STRM
4/agosto/2020

11 de agosto 2020

CASES RNUM

Atendiendo los planteamientos expuestos en el marco de la Revisión Contractual 2020-2022 respecto a la solicitud de contar con herramientas que permitan atender, solucionar y en su caso canalizar con mayor eficiencia los servicios empresariales reportados, la Empresa en un periodo no mayor a 15 días a partir de la firma del presente convenio, presentará al Sindicato las herramientas y el programa de implementación que permita realizar el diagnóstico para solucionar y en su caso canalizar los reportes a las áreas correspondientes, de conformidad a lo establecido en los Perfiles de Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y demás acuerdos signados.

Acuerdo Empresa
11/08/20


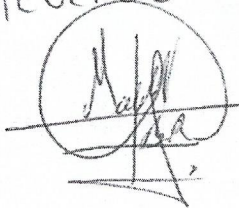

José Alfredo Cárdenas Rodríguez
Exp: 0917122

11 agosto 2020

CASES TELMEX

Atendiendo los planteamientos expuestos en el marco de la Revisión Contractual 2020-2022 respecto a la solicitud de contar con herramientas que permitan diagnosticar y canalizar las fallas responsabilidad de Telmex (larga distancia, conmutación, fuerza y clima) así como deslindar las de la red de última milla y las premisas del cliente, con la finalidad de mejorar los tiempos de atención de los servicios empresariales reportados por nuestros clientes, la Empresa se compromete a presentar al Sindicato en un periodo no mayor a 35 días a partir de la firma del presente convenio, las herramientas necesarias que permitan realizar el diagnóstico y canalizar los reportes a las áreas correspondientes, de conformidad a lo establecido en los Perfiles de Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y demás acuerdos signados.

Acuerdo Empresa



11/08/2020



José Alfredo Cárdenas Rodríguez
Exp: 0917122

5

13 de agosto 2020.

Labores básicas de operación y mantenimiento a equipos de clima

La Empresa en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la firma del presente convenio, presentará en el seno de la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento el taller de Aire Acondicionado actualizado para la especialidad de Conmutación – Transmisión considerando los alcances definidos en la Minuta y el Perfil de Puesto de la especialidad, para realizar el programa de capacitación correspondiente y su inclusión en el programa IRC a partir del 2020.

Eds/12

Jose' Alfredo Corderas Rodriguez



13082020



13 agosto 2020

NUEVAS TECNOLOGIAS CX-TX

La Empresa informará al Sindicato de manera amplia y oportuna los proyectos derivados de cambios tecnológicos y de las nuevas arquitecturas de red que la Empresa decida implementar para la participación del personal sindicalizado de la especialidad de Conmutación Transmisión de conformidad a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás convenios signados entre las partes.


José Alfredo Cárdenas Rodríguez
13/08/2020


13 agosto 2020.

**CAMBIOS EN EL PROCESO DE SEPARACIÓN FUNCIONAL DE LOS
CENTROS DE SERVICIO MULTIMEDIA TELMEX Y RED NACIONAL**

La Empresa está de acuerdo en reunirse con los cinco Centros de Servicio Multimedia en un plazo no mayor de 15 días a partir de la firma del presente Convenio para presentar los cambios en los procesos de trabajo que deriven del marco regulatorio, considerando los alcances de las actividades y herramientas correspondientes.

Marco A. Riquia Jasso

13/08/20

18.23



ESSE

Jose' Alfredo Corderas Rodriguez

13082020

14 de agosto 2020

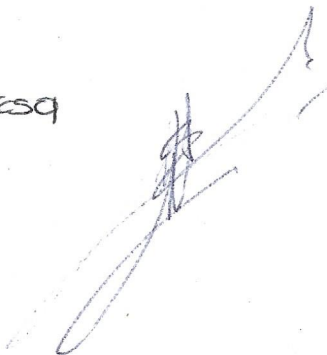
SERVICIOS SIN DEMARCADOR

Una vez definido el proyecto de "Servicios sin demarcador", la Empresa está de acuerdo en presentar a la especialidad de Conmutación Transmisión el alcance de su participación de conformidad con el Contrato Colectivo de trabajo, Perfiles de Puesto y demás Convenios relativos signados entre las partes.

De igual manera, se presentará el proceso de trabajo para el aseguramiento de los servicios instalados para Telcel.



Acuerdo Empresa



Edgardo Casimiro Jones

9

17 agosto 2020.

CENTROS DE SERVICIO MULTIMEDIA

Considerando el planteamiento presentado en el marco de la Revisión Contractual 2020-2022 respecto a la solicitud de contar con el Eco Assist como herramienta adicional a las que utiliza el personal de la especialidad de Conmutación Transmisión en los Centros de Servicio Multimedia, la Empresa está de acuerdo que en un periodo no mayor a 15 días contados a partir de la firma del presente convenio, presentará al Sindicato las funcionalidades de los sistemas y herramientas con las que cuentan actualmente con el fin de robustecer las actuales y/o en su caso proporcionar nuevas herramientas que permitan mejorar los tiempos de atención de los servicios reportados por nuestros clientes, considerando el alcance definido para éstos Centros, Perfiles de puesto, Contrato Colectivo de trabajo y demás convenios signados entre las partes.

Acuerdo Empresa

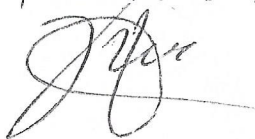


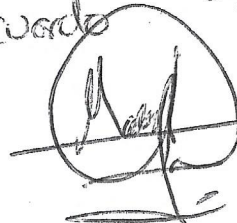
10
18 agosto 2020.

CENTRO DE OPERACIONES UNINET

Considerando los planteamientos vertidos en el marco de la Revisión Contractual 2020-2022 con respecto a la funcionalidad de los sistemas que se utilizan en el Centro de Operaciones UniNet para la ejecución de las actividades acordadas entre Empresa y Sindicato en los términos del contrato de prestación de servicios celebrado con UniNet y conforme al Perfil de Puestos de la especialidad de Conmutación-Transmisión, la Empresa está de acuerdo en continuar revisando la efectividad de dichos sistemas para poder asegurar el adecuado desempeño de los mismos, y en su caso se analizará la inclusión de otros medios de acceso (SSH), y/o herramientas que sean necesarias para la correcta ejecución de sus actividades.

Para lo anterior, Empresa y Sindicato acuerdan reunirse en un plazo no mayor de 20 días a partir de la firma del presente convenio.

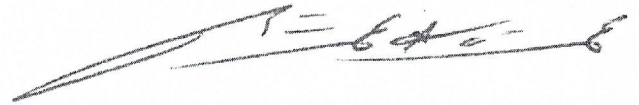
Acuerdo
MANUEL MAGALLANES


EMPRESA. 12:29pm
18/08/2020
Acuerdo


Martes 04 de agosto 2020

BASE DE DATOS 040

Con el fin de impulsar la mejora continua en los procesos de actualización de la base de datos de información (040), Empresa y Sindicato acuerdan reunirse dentro de los siguientes 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a fin de analizar las propuestas y establecer los procedimientos de implementación que correspondan.



Ramón Arreola Egremy

04-ago-2020

2

11 de agosto del 2020

**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS DE MATERIA DE TRABAJO DE
SERVICIOS TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL.**

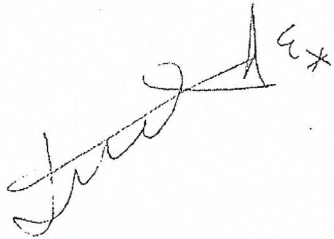
Empresa y Sindicato están de acuerdo en continuar con la atención y seguimiento a los compromisos de materia de trabajo de las especialidades de Servicios Tráfico Nacional e Internacional Salas SIO signados en la revisión salarial 2019-2020 que no se han concluido, por lo que en un término de 30 días se reunirán a fin de que la empresa presente una propuesta de participación en la promoción, comercialización de servicios y soluciones de conectividad, que permitan maximizar la experiencia del cliente con nuestro servicio de internet y aquellos que se deriven de alianzas estratégicas- comerciales, actuales y futuras (Telmex internet inalámbrico, Claro Video, Dish etc.), así mismo continuar con la publicidad de los servicios vía operadora en medios digitales, conforme a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo y Perfiles de Puesto.

[Handwritten signature]
11/Ago/2020

14 de agosto de 2020

CATEGORÍAS

Empresa y Sindicato ratifican su compromiso de reunirse en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio para otorgar las categorías de Auxiliar de Jefe, Profesora de Tráfico, Operadora Investigadora y Empleada Calificada de las Especialidades de Servicio Tráfico Nacional e internacional, para su aplicación en cada una de las Salas de Tráfico a Nivel Nacional de conformidad a lo establecido en los Perfiles de Puesto y en la Revisión Salarial 2019 a fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a nuestros clientes.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Juan A. A.", written diagonally.A handwritten signature in black ink, appearing to be "C. A. H.", written diagonally.

A

15 de agosto de 2020

Servicio Concierge quejas

En virtud de las pláticas sostenidas en el marco de la Revisión Contractual 2020-2022 y dadas las nuevas condiciones del mercado, Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor de 15 días a partir de la firma del presente Convenio a fin de que la Empresa presente ampliamente el proyecto y programa de implementación del servicio Concierge Quejas, con base a lo establecido en la cláusula 193 del Contrato Colectivo de Trabajo, con el objetivo de concretar la puesta en operación de dicho proyecto en las Salas Nacionales y Universales de la Especialidad de Servicio Tráfico Nacional.

15-ago-2020
Notanda Remdon L
10
Eun. [Signature]

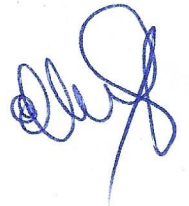
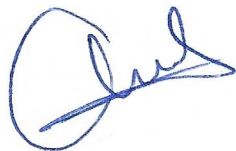
[Signature]
Dante
[Signature]

15 de agosto de 2020

Nuevos servicios Operadora

La Empresa está de acuerdo en continuar evaluando la incorporación de nuevos servicios vía Operadora para las Especialidades de Servicio Tráfico Nacional e Internacional de las salas SIO, considerando las propuestas de servicios que el Sindicato exponga para dicha evaluación como por ejemplo; la reagendación del servicio de Despertador, así como las tendencias del mercado en el sector de las telecomunicaciones y aquellos que se deriven de alianzas estratégicas que respondan a las necesidades de nuestros clientes, que sean viables y rentables conforme a las estrategias y políticas comerciales que defina la Empresa; lo anterior conforme a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás acuerdos signados.

15-ago-2020
Yolanda Benavides
Gloria Benavides



14 de agosto de 2020

TERCERA PROPUESTA EMPRESA

Alias

Con el fin de facilitar, agilizar y hacer más eficientes las labores de actualización de la Base de Datos de 040 que realizan las trabajadoras de la Especialidad de Servicio Tráfico Nacional en las posiciones de "Alias" en las Salas Nacionales y Universales, Empresa y Sindicato acuerdan reunirse en un lapso de 30 días contados a partir de la firma del presente convenio a fin de que la Empresa presente una herramienta o sistema donde se puedan visualizar los datos necesarios para la labor mencionada. Así mismo, la Empresa está de acuerdo en proporcionar la herramienta definida a las posiciones de Auxiliar de Jefe para atender las solicitudes de información de los clientes.

** Enviada el 14 de agosto a Manuel Magallanes.

*Gracias
y dando Pardon
15-08-2020
[Signature]*

*Acuerdo
[Signature]
13/08/20*

13 de agosto de 2020

Investigación de Fraudes

Empresa y Sindicato están de acuerdo en la participación del personal de la categoría de operadora investigadora de las Especialidades de Servicio Tráfico Nacional e Internacional en las investigaciones de los cobros de los servicios y fraudes considerando las políticas, procedimientos y herramientas definidas por la Empresa. Así mismo, están de acuerdo en que las Especialidades referidas validen las transacciones derivadas de los servicios y productos ofrecidos por Telmex así como las que se deriven de las Alianzas Estratégicas y otras empresas que contraten con Telmex, conforme a lo establecido en los Perfiles de Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y Convenios relativos.

[Handwritten signature]
13/Ago/20
Elizabeth Canales

13-08-2020
Gloria Rendón
Gloria Rendón

15 de agosto de 2020

DESPERTADOR

Derivado de las platicas sostenidas en el marco de la Revisión Contractual 2020-2022, Empresa y Sindicato están de acuerdo que la completación de las llamadas del servicio de despertador (031) se ejecute vía operadora a fin de brindar una atención personalizada y solo en caso de que no existiera personal con el estatus de "conectadas" y "disponible", las llamadas se derivarán al IVR para proporcionar al cliente un servicio oportuno.

Así mismo, la Empresa revisará para su solución los problemas operativos que se presentan con las rellamadas que se ejecutan a los clientes a través del IVR, así como la reprogramación de "cliente no contesta", presentando alternativas de solución en un plazo no mayor a 30 días a partir de la firma del presente Convenio

15-ago-20
Alfonsa Reséndiz L
AR

Daniel
[Signature]

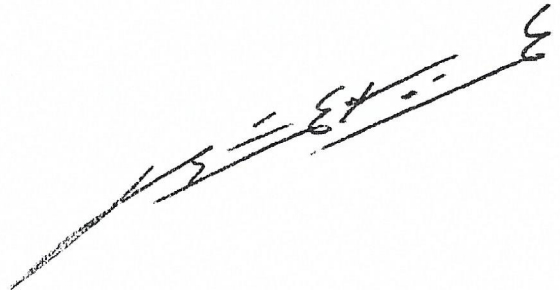

13 julio 2020

SERVICIOS A CLIENTES

CREAS

Derivado de las pláticas sostenidas en el Marco de la Revisión Contractual 2020-2022, Empresa y Sindicato están de acuerdo en seguir impulsando de manera continua la participación del personal de la Especialidad de Servicios A Clientes, en los Centros de Recuperación de Adeudos en actividades relacionadas con la gestión y recuperación de cartera vencida conforme a su Perfil de Puesto y de las políticas y estrategias que defina la Empresa.

Elizabeth Carillo Torres

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials, possibly 'E. Carillo Torres', written diagonally across the page.A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, possibly representing the name 'Elizabeth Carillo Torres'.

13 Julio 2020

SERVICIOS A CLIENTES

CEICO CORPORATIVO

Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la firma del Contrato a fin de que la Empresa presente el proceso a seguir en los CEICO's para la atención, seguimiento y solución de manera oportuna de los casos derivados de una escalación Corporativa, fortaleciendo la participación del personal de la especialidad de Servicios A Clientes conforme a su Perfil de Puesto.

Elizabeth Cortés Torres

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

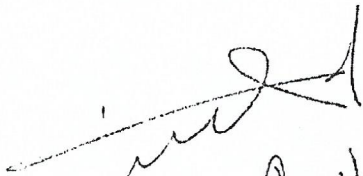
29 de julio del 2020

CUARTA PROPUESTA EMPRESA

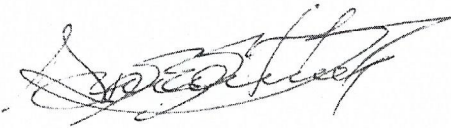
TEMAS OPERATIVOS

Considerando los planteamientos vertidos por la Representación Sindical en las prácticas sostenidas en el Marco de la Revisión Contractual 2020-2022 relativos a temas operativos y de procesos, tales como ventas financiadas así como temas derivados de la regulación entre otros, Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un periodo de 15 días a la firma del presente convenio a fin de realizar una agenda de seguimiento conjunta para la atención puntual de los temas; lo anterior conforme al Perfil de Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y demás convenios relativos.

Así mismo la Empresa se compromete en atender con prioridad el tema de reagendación a fin de dar una atención oportuna y de calidad a nuestros clientes.

 Ex
Elizabeth Anuto
29/07/20

Acuerdo.



Comisión revisora 2020
STRM 29/Julio/20

A

5 de agosto de 2020.

Materia de Trabajo

Considerando los planteamientos vertidos en la Revisión Contractual 2020-2022, Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor a 15 días a partir de la firma del presente Convenio, a fin de realizar una agenda conjunta con el compromiso de dar atención, seguimiento y solución a todos los puntos específicos de Materia de Trabajo que se vayan presentando en los Centros de Trabajo de la Especialidad de Servicios a Clientes, la Empresa se compromete en atender conforme a los niveles de escalación definidos en el Contrato Colectivo de Trabajo, dando prioridad y solución a los puntos que se han venido analizando previamente; lo anterior en términos de lo establecido en los Perfiles de Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y demás convenios relativos acordados por las partes.


Elizabeth Chando
5/Ago/2020

Acuerdo


Comisión revisora 2020 STR
05 - Agosto - 2020

Agosto 15, 2020.

CANALES DIGITALES TELMEX

Considerando la transformación digital y los nuevos requerimientos de atención, comunicación y contacto con los clientes que exige el mercado, Empresa y Sindicato están de acuerdo en la participación del personal sindicalizado de la especialidad de Servicios A Clientes en las actividades propias de su perfil de puesto, en los casos donde el cliente requiera atención personalizada para la venta y postventa de nuestros servicios según sea el caso, utilizando los canales digitales (telmex.com, App Telmex y/o chat en línea entre otros y las que en un futuro se determinen), considerando el marco regulatorio acordado entre las partes.

Elizabeth Castañeda Torres

Jose' Alfredo Calderas Rodriguez

ELSR

15082020

[Signature]

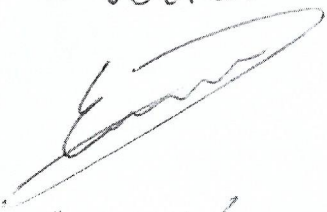
Comi

ATENCIÓN MERCADO MiPyME
(Acuerdo Empresa y Sindicato 3 Agosto 2020)

Ante el potencial del mercado de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en el País, es una gran oportunidad el atender a este segmento de mercado de manera integral, ya sea en el Centro de Atención Telmex y/o en campo a través del Programa Todos Promotores.

Empresa y Sindicato están de acuerdo que el personal sindicalizado de la Especialidad de Comercial de la atención a las micro, pequeñas y medianas Empresas proporcionando un servicio integral en la digitalización de sus negocios mediante la comercialización, asesoría y activación de los diferentes servicios que ofrecemos: Seguridad Internet, correo negocio, respaldo de información, páginas Web, conectividad y comunicación, comercio electrónico, video conferencia y los demás que la Empresa oferte de acuerdo a las políticas comerciales.

La Empresa en un plazo no mayor a 15 días contados a partir de la firma del presente convenio presentará el programa de capacitación enfocado al desarrollo de las habilidades y conocimientos necesarios para que el personal de la Especialidad brinde la asesoría en los servicios que se comercialicen en este segmento, de acuerdo al C.C.T., perfiles de puesto y demás convenios signados.

Acuerdo

Comisión Revisora 2020 STRM
03 - Agosto - 2020

2

13 Agosto 2020

DESARROLLO DEL PERSONAL DE COMERCIAL EN CONECTIVIDAD
(Puntos 3, 7, 10, 16 y 20)

Empresa y Sindicato coinciden que para mejorar la atención, navegación y conectividad de nuestros clientes, debemos continuar con la capacitación acorde a las nuevas tendencias digitales, el reforzamiento e instrucción correspondiente enfocada al desarrollo de conocimientos del personal sindicalizado de la Especialidad de Comercial con el fin de que tenga las habilidades de identificar la tecnología y módem adecuado, diagnosticar, asesorar, comercializar, dar seguimiento post venta, instalar y/o configurar los dispositivos de conectividad WiFi que integren la solución del hogar inteligente e Internet de las Cosas, así como los diferentes servicios y productos que la empresa comercialice, de acuerdo a las estrategias comerciales definidas.

TAS 

13 Agosto 2020

ALIANZAS ESTRATÉGICAS (Punto 15).

La Empresa continuará estableciendo alianzas estratégicas con proveedores tecnológicos y de servicios con el objetivo de enriquecer la gama de servicios de telecomunicaciones que ofrecemos y así podamos blindar a nuestros clientes y captar nuevos; con la participación del personal sindicalizado de la especialidad de Comercial en la promoción, comercialización y seguimiento conforme a las estrategias que la Empresa determine.



THL

Com
3.

A.

15 Agosto 2020


TELMEX.COM

Derivado de las platicas sostenidas en el marco de la Revisión Contractual 2020-2022, Empresa y Sindicato están de acuerdo en la participación del personal sindicalizado de la Especialidad de Comercial en el impulso de la venta de productos de conectividad, internet de las cosas y aquellas que se deriven de la convergencia digital a través de la plataforma de telmex.com y las que se generen en el futuro, con entrega a domicilio y/o centro de atención, según lo defina el cliente, para tal fin la Empresa fortalecerá esta plataforma con la gama de productos de acuerdo a las tendencias, mecanismos y modelos de negocio que nos permitan tener precios competitivos y adecuados al mercado.

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping loops and lines, located in the lower right quadrant of the page.

CAMPAÑAS DIRIGIDAS (Punto 1).

Empresa y Sindicato están de acuerdo que el personal sindicalizado de la Especialidad de Comercial participe en campañas dirigidas, a través de la oferta ideal y/o cualquier otra oferta comercial vigente y las que se presenten en el futuro, que nos permita captar, retener y recuperar clientes, utilizando los medios tecnológicos convenientes como vía telefónica, videoconferencia y/o presencial, o cualquier otro que se decida implementar de acuerdo con las políticas y estrategias comerciales definidas por la Empresa, presentando oportunamente a la Representación Sindical, considerando cuando por la naturaleza de la campaña así lo requiera, su retroalimentación para fortalecer y asegurar los resultados esperados.

T.H.S
15-Agosto 2020

15/08/20

COMERCIAL

MINUTA	
Fecha y hora:	12 de agosto 2020. 09:00 hrs
Lugar:	Videoconferencia
Asunto:	Minuta Comercial
PARTICIPANTES	
EMPRESA	STRM
Carlos Tueme Pedraza Rodolfo Sánchez García	Martha Heredia, Rafael Marino, Rafael Morfin, Pedro Elguera
Elah Messino Cabrera Minerva Martínez Balcázar	Teresa Hernández, Manuel Magallanes, Teódulo León, Raúl Hernández, Salvador Castañeda, Miguel Ulloa, Jorge Paredes, Carlos Murga.
Margarita Serrano González Carlos García Chong	

ACUERDOS

- Las partes ratifican la minuta signada el 12 de noviembre del 2019 para su seguimiento y cumplimiento. (Se anexa).
- EL STRM, planteo la necesidad del respeto a la materia de trabajo de la especialidad, ya que se están realizando actividades de contratación y promoción por empresas terceras.
- La Empresa reitera el compromiso de respeto a la materia de trabajo establecida en el perfil de puesto, contrato colectivo de trabajo y demás convenidos acordados por las partes.
- En lo relacionado a materia de trabajo las partes acuerdan el continuar impulsando la participación del personal sindicalizado en los cambios tecnológicos, incluyendo el internet de las cosas (IoT), la modernidad y evolución de los Centros de Atención, para con ello establecer una alianza con los clientes y dar viabilidad a futuro. Lo anterior conforme al perfil de puesto, contrato colectivo de trabajo y demás convenidos acordados por las partes.
- En lo relativo a conectividad y las tendencias que en futuro se presenten es indispensable se cuente con la capacitación necesaria para estar en concordancia con el mercado de las telecomunicaciones.
- La empresa proporcionará las herramientas e insumos necesarios para la correcta atención de los clientes en sus diferentes modalidades.
- Para la reapertura de los CATs en la Nueva Normalidad a nivel nacional en las 64 áreas, la Empresa está de acuerdo en atender los planteamientos del sindicato, con respecto a dotar de acrílicos a partir del 21 de agosto de 2020 y realizar semanalmente limpieza profunda, con la finalidad de salvaguardar la salud e integridad de los trabajadores y de nuestros clientes. Lo anterior, adicionalmente de dotar de los insumos necesarios, conforme al "Protocolo para la nueva normalidad" acordado por la Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene (Anexo 2).
- La Empresa está de acuerdo en proveer los productos de telecomunicaciones e internet de las cosas que demanden nuestros clientes y que fortalezcan la oferta de nuestros servicios generando alianzas estratégicas con proveedores de estos productos que nos permitan generar

COMERCIAL

los mecanismos y modelos de negocio para tener precios competitivos y adecuados al mercado.

- Empresa y Sindicato continuarán con la implementación de la APP de Canales Externos, para el levantamiento de las solicitudes conforme al programa anexo.
- Empresa y Sindicato acuerdan dar seguimiento hasta su conclusión y definición correspondiente a la agenda de 22 puntos presentada en mayo del 2020 en la Dirección General por el STRM.

La Empresa está de acuerdo en continuar impulsando la difusión de las campañas de promoción y publicidad de nuestros servicios y paquetes en los diferentes medios que considere adecuados con base al mercado objetivo y la rentabilidad.

DIFERENCIA

- Las partes están de acuerdo en que es fundamental revisar las necesidades de recurso humano para el alcance de objetivos y metas, por lo que en lo inmediato se revisara a nivel nacional.

